

Generelle vilkår og betingelser (GTC)

for bruk av FAIRTIQ-appen («applikasjonen») og kjøp av elektroniske billetter. Følgende GTC gjelder for alle elektroniske billetter bestilt via applikasjonen.

Innholdsfortegnelse

I. Bestemmelser som gjelder	2
II. FAIRTIQ-appen	2
A. Funksjoner og nedlasting av applikasjonen	2
B. Bruk av applikasjonen	2
C. Lisens	3
D. Oppsigelse og sperring av bruken	3
E. Ansvar	3
III. Elektroniske billetter	4
A. Utvalg av elektroniske billetter	4
1. Tilgjengelige billetter	4
2. Elektroniske billetter for andre passasjerer, hunder og sykler	4
B. Elektroniske billetter kan ikke overføres	4
C. Vilkår for kjøp av elektroniske billetter	4
D. Garanti for tekniske forutsetninger	5
E. Betalingsmåte og oppgjør for tjenestene	5
F. Gyldighet av elektroniske billetter	6
1. Billettpris	6
2. Spesifikke betingelser for elektroniske billetter	6
3. Inn- og utsjekking	6
4. Smart Stop	8
G. Kontroll av elektroniske billetter	8
1. Registrering av elektroniske billetter	8
2. Kontroll	8
H. Bøter for reisende uten billetter	9
I. Ingen endring, bytte eller refusjon – ingen angrerett	9
J. Justering av feilaktig billettpris	9
K. Prisberegning og -optimalisering	9
L. Registrering av abonnement	10
IV. Kampanjer	10
V. Personopplysninger	10
VI. Endringer i priser og vilkår	10
VII. Gjeldende lov og jurisdiksjon	11
VIII. Forbrukerforlik og garanti for passasjerrettigheter	11
IX. Spørsmål og hjelp, FAIRTIQ kundesupport	11
X. Delbarhetsklausul	12
XI. Merknad om plikten til å informere om muligheten for å oppdage og korrigere inndatafeil	12
XII. Tilgjengelighet og nedlasting av GTC	12

I. Bestemmelser som gjelder

Applikasjonen muliggjør kjøp av elektroniske billetter fra deltakende takstmyndigheter, transportselskaper, deltakende nettverk («partnerforeninger») og reiser på tvers av kommuner i henhold til kapittel [III. Elektroniske billetter A. Utvalg av elektroniske billetter](#). De nåværende generelle vilkårene dekker vilkårene som regulerer forholdet mellom brukere av applikasjonen eller eiere av elektroniske billetter («kunder») og Fairtiq AG («FAIRTIQ») eller partneren. Applikasjonen støtter kunder og medpassasjerer i kjøp av elektroniske billetter, men FAIRTIQ opptre ikke som selger. Transportavtalen inngås mellom FAIRTIQs partner-transport-selskap eller tarifforbund («partner», se <https://fairtiq.com/> → Reise med FAIRTIQ → Gyldighetsområde) og kunden. Disse GTC gjelder når applikasjonen brukes, uavhengig av gyldighetsområdet.

For transport av passasjerer, hunder eller sykler med elektroniske billetter kjøpt via applikasjonen, gjelder prisbetingelser, transportbetingelser og vilkår for de respektive forbindelsene / våre partnere. Disse prisbetingelsene finnes hos de respektive transportselskapene og i enkelte tilfeller under følgende lenke (kun tilgjengelig på transportselskapets respektive nasjonale språk):

<https://fairtiq.com/docs/fairtiq-partner-conditions.pdf>

II. FAIRTIQ-appen

A. Funksjoner og nedlasting av applikasjonen

Applikasjonen lar kundene kjøpe elektroniske billetter ved å sjekke inn før de går om bord, og sjekke ut når de har forlatt transportmiddelet eller området der det kreves billett. Kundens rute spores, og applikasjonen beregner tilsvarende billettpris etter utsjekkingen. Applikasjonen distribueres via Google Play og Apple App Store («App Store»). Kundens bruk av FAIRTIQ-tjenesten/-applikasjonen reguleres av disse GTC. App-store-vilkårene regulerer kundens forhold til butikken. Ved konflikt gjelder app-store-vilkårene kun overfor App Store.

B. Bruk av applikasjonen

For å kunne bruke applikasjonen på riktig måte, må kundene laste ned applikasjonen, installere den på mobiltelefonen sin og registrere seg ved å oppgi følgende opplysninger før første kjøp av elektroniske billetter: gyldig mobilnummer; gyldig betalingsmåte (se kapittel [III E. Betalingsmåte](#) og oppgjør for tjenestene); eventuell spesifisering om valgt takst (f.eks. 1. eller 2. klasse, eventuelle andre rabatter); personopplysninger: for- og etternavn, fødselsdato (gjelder også medpassasjerer, se kapittel [III A 2. Elektroniske billetter for andre passasjerer, hunder og sykler](#)); e-postadresse for opprettelse av konto og/eller sending av kvittering (obligatorisk avhengig av bruksområde/valgt påloggingsmetode); spesifisering om kundene har et personlig sonetilbud eller rabattrettigheter (se kapittel [III L Registrering av abonnement](#)).

Kundenes opplysninger lagres av FAIRTIQ. De innhentede opplysningene kan gjøres tilgjengelige for underleverandører og tredjeparter hvis dette viser seg nødvendig for bruk eller utvikling av applikasjonen. Disse partene er primært kontraktpartnere til FAIRTIQ som er ansvarlige for utvikling, drift og oppdatering av applikasjonen, betalingstjenesteleverandører, partnere og akademiske institusjoner. FAIRTIQ overholder gjeldende personvernlovgivning (se kapittel [V Personopplysninger](#)). Se også personvernerklæringen for detaljer.

Av sikkerhetsmessige årsaker skal betalingsdata kun registreres hos betalingstjenesteleverandøren og ikke på kundenes mobiltelefon. Registreringen av betalingsmåten behandles direkte av en FAIRTIQ-betalingspartner uten FAIRTIQs medvirkning. Hvis betalingsmåten er blokkert, vil det ikke lenger være mulig å kjøpe elektroniske billetter via applikasjonen med den aktuelle betalingsmåten.

Brukerkontoen i applikasjonen er personlig og kan ikke deles med eller overføres til andre personer.

FAIRTIQ kan etter eget skjønn endre, begrense eller avslutte applikasjonen eller enkelte funksjoner uten å oppgi grunn. FAIRTIQ vil, der det er rimelig mulig, varsle på forhånd. I hastesaker gis varsel uten ugrunnet opphold etterpå. Lovpålagte rettigheter, særlig retten til refusjon av saldo og andre kunders rettigheter, påvirkes ikke av dette.

C. Lisens

I forhold til kundene forblir alle rettigheter til applikasjonen hos FAIRTIQ.

Når kundene registrerer seg, gir FAIRTIQ dem en lisens til å bruke applikasjonen og funksjonene den tilbyr som tiltenkt (tjenester som tilbys). Enhver lisens på selve programvaren er uttrykkelig utelukket. Det er forbudt å lage kopier eller sende underlisenser eller andre applikasjonsrettigheter til tredjeparter. Innholdet i applikasjonen og underliggende materiale må ikke endres, sammenstilles, tilpasses eller på annen måte bearbeides.

D. Oppsigelse og sperring av bruken

FAIRTIQ har rett til når som helst å si opp lisensavtalen inngått med kundene og trekke applikasjonen tilbake fra markedet.

FAIRTIQ forbeholder seg særlig retten til å blokkere visse kunder fra å bruke applikasjonen (f.eks. ved tegn på misbruk). FAIRTIQ og partnerne forbeholder seg retten til å blokkere brukere fra alle inn- og utsjekkingsløsninger som drives av FAIRTIQ, dersom det er tegn på misbruk i noen av løsningene som drives av FAIRTIQ.

Kunder som mistenkes for svindel eller misbruk, kan føres opp i et internt register for å forhindre ytterligere svindel eller misbruk, samt for å håndheve rettslige krav.

E. Ansvar

FAIRTIQ og partnerne har rett til å gjøre endringer i informasjonen i applikasjonen.

Bruken av applikasjonen skjer for kundens egen risiko, innenfor de tekniske og praktiske begrensningene som gjelder. Kunden er ansvarlig for å beskytte sin mobiltelefon mot uautorisert tilgang, herunder ved bruk av passord eller annen sikkerhetsmekanisme.

Ethvert ansvar fra FAIRTIQ eller partnerne med hensyn til innholdet, funksjonaliteten og bruken av applikasjonen, inkludert ansvar for skadelig programvare, er utelukket innenfor de grenser som loven tillater.

FAIRTIQ og partnerne fraskriver seg alt ansvar for tap eller skader som oppstår dersom applikasjonen ikke fungerer som den skal eller det er umulig å kjøpe elektroniske billetter på grunn av tekniske problemer.

Kunden er til enhver tid ansvarlig for å ha en gyldig billett i samsvar med gjeldende takstbestemmelser. Dersom innsjekking via applikasjonen ikke er mulig, må kunden kjøpe en gyldig billett gjennom en annen salgskanal. Ved feil eller teknisk svikt etter

innsjekking som hindrer korrekt bruk av applikasjonen, må kunden umiddelbart skaffe en gyldig billett gjennom en alternativ kanal og bør kontakte FAIRTIQs kundeservice for å avklare situasjonen.

III. Elektroniske billetter

A. Utvalg av elektroniske billetter

1. Tilgjengelige billetter

Avhengig av bruksområdet (se <https://fairtiq.com/en/> → Travel with FAIRTIQ → Area of validity), kan elektroniske billetter kjøpes via applikasjonen. Billetter for reiser utenfor dette bruksområdet kan ikke kjøpes med applikasjonen. Før du starter en slik reise, må du kjøpe gyldige billetter på annen måte. Detaljer om tilgjengelige billetter finnes på <https://fairtiq.com/>.

Alle elektroniske billetter er gyldige fra innsjekkingstidspunktet. Det er ikke mulig å kjøpe billetter som er gyldige på et senere tidspunkt.

2. Elektroniske billetter for andre passasjerer, hunder og sykler

FAIRTIQ forbeholder seg retten til å tillate passasjerer å bruke applikasjonen til å kjøpe elektroniske billetter for hunder eller sykler eller mer enn én passasjer («medpassasjerer») per reise og mobilenhet. Det er ingen rett til denne funksjonen eller til at FAIRTIQ belaster for den billigste billettkombinasjonen ved kjøp av flere billetter.

Kundene er ansvarlige for å sikre at deres medpassasjerer overholder prisreglene og disse vilkårene. Før de kjøper elektroniske billetter for medpassasjerer, skal kundene sikre at medpassasjerene er informert om behandlingen av deres personopplysninger og den tilhørende [personvernerklæringen](#) i forbindelse med bruken av applikasjonen, at de er korrekt registrert i applikasjonen og at kjøp av tilhørende billetter er tillatt i henhold til prisreglene (f.eks. rett til redusert pris).

Som regel belastes kunden og medpassasjerene for samme reise. Innsjekking og utsjekking gjelder samtidig for kunden og alle medpassasjerer. For tidlig eller sen start eller avbrudd av reisen av medpassasjerer, men ikke av kunden, kan ikke tas i betraktning ved beregning av reisen og prisen.

B. Elektroniske billetter kan ikke overføres

De elektroniske billettene er personlige, ikke-overførbare og kan ikke videresendes til en annen mobiltelefon. Kunder har ikke lov til å gjøre mobiltelefonene sine tilgjengelige for tredjeparter for transport med elektroniske billetter, med unntak av medpassasjerer.

C. Vilkår for kjøp av elektroniske billetter

For å kjøpe elektroniske billetter må kundene oppfylle følgende betingelser:

1. De må ha en gyldig betalingsmåte tilgjengelig (se kapittel [III. E. Betalingsmåte og oppgjør av tjenestene](#)).
2. De må ha lastet ned og installert applikasjonen på en mobiltelefon og fullført registreringen.
3. Mobiltelefonen som kundene bruker, må ha operativsystemet Android (Google) eller iOS (Apple) uten «jailbreak» og et aktivert, fungerende SIM-kort som sikrer at mobildata kan mottas når man kobler seg til et mobiltelefonnettverk. Minimumsversjonen av operativsystemet som kreves for å kjøre applikasjonen, vises

i FAIRTIQ-kontoen i [Apple App Store](#) (iPhones), [Google Play Store](#) (Android) eller i FAIRTIQ Help Centre ([support.fairtiq.com → Registrering og konto → Kom i gang med FAIRTIQ → Bruke FAIRTIQ: Krav](#)). Videre må posisjonstjenester (høy nøyaktighet) være aktivert ... til utsjekkingsprosessen er fullført. FAIRTIQ eller partnerne fraskriver seg alt ansvar for kostnader for mobilforbindelser som følge av bruk av applikasjonen.

4. De må ha aktivert applikasjonens tilgang til bevegelsessensorene som er innebygd i mobiltelefonen, og aktivert at appen kan sende meldinger gjennom applikasjonen (push-varsler).
5. Hvis kundene ønsker å motta en kvittering for reisen etter bruk av applikasjonen, må de oppgi en gyldig e-postadresse. Avhengig av bruksområdet er det obligatorisk å oppgi en e-postadresse.
6. FAIRTIQ har rett til å belaste tidligere reiser som ikke er betalt fra den betalingsmåten som kunden har oppgitt. Hvis FAIRTIQ ikke kan belaste tidligere reiser, vil bruken av FAIRTIQ bli blokkert for de aktuelle kundene. Blokkeringen vil først bli opphevet etter at de skyldige beløpene er betalt med en gyldig betalingsmåte. I tilfelle blokkering forblir kundens forpliktelse til å betale kostnadene for tidligere reiser som ikke er betalt.
7. FAIRTIQ forbeholder seg retten til å sperre kunder, særlig på grunnlag av mistanke om misbruk. Kunder kan sperres uten forvarsel.
8. Ved bruk av funksjonen for kjøp av flere billetter skal medpassasjerer sørge for at innehaveren av mobiltelefonen som de elektroniske billettene er tilgjengelige på, oppfyller alle krav for kjøp av elektroniske billetter.
9. Hvis kundene ikke overholder disse vilkårene, har de ikke rett til å bruke applikasjonen. Det samme gjelder medpassasjerer.
10. Kunder og medpassasjerer må til enhver tid overholde prisbetingelser, transportbetingelser og vilkårene for de respektive forbindelsene / FAIRTIQs partnere.

D. Garanti for tekniske forutsetninger

Kundene er alene ansvarlige for kapasiteten til smarttelefonen sin og må garantere at de tekniske innstillingene og funksjonaliteten til enheten er i orden (inkludert nettverkstilgang og strømforsyning).

Kundene er ansvarlige for å ha en fungerende datatilkobling og aktiverte lokasjonstjenester under inn- og utsjekkingsprosessene samt under hele reisen, og må garantere tilstrekkelig strømforsyning under hele reisen.

Aktivering av strømsparingsmodus er ikke tillatt, da dette kan påvirke nøyaktigheten av posisjonstjenester som samles inn av kundenes enhet negativt.

Inn- og utsjekkingsprosessene kan kun gjennomføres når det er en dataforbindelse og når en posisjon med høy nøyaktighet kan bestemmes. Dersom innsjekkingsprosessen ikke fungerer på grunn av manglende tilkobling eller andre tekniske problemer, må kundene kjøpe billetter på annen måte (se kapittel [III E. Ansvar](#)).

E. Betalingsmåte og oppgjør for tjenestene

Kundene skal sørge for at de brukte betalingsmåtene har tilstrekkelig grense til å betale for kjøpene sine og forhindre at betalingsmetoden blir blokkert. Avhengig av bruksområdet er ulike betalingsmåter gyldige.

Som regel krediteres den betalingsmåten som er valgt og aktiv ved slutten av dagens siste reise, og denne er avgjørende for prisoptimalisering (se kapittel [III.K. Prisberegning og -optimalisering](#)).

Hvis kunden har registrert flere betalingsmåter, har FAIRTIQ rett til å belaste en sekundær betalingsmåte dersom beløpet ikke kan belastes den primære betalingsmåten.

FAIRTIQ har rett til å ekskludere kunder fra å bruke enkelte betalingsmidler. Detaljer finnes på <https://support.fairtiq.com/hc> → Fakturaer og betaling → betaling → Betalingskort avvises

Kunder skylder FAIRTIQ reisekostnadene for medpassasjerer.

Belastning av tjenesten samt refusjoner i tilfelle feilaktige reise- og prisberegninger til kundenes betalingsmidler skjer på uregelmessige tidspunkter, hvor flere tjenester og refusjoner som regel belastes eller refunderes i pakker. Dette kan skje med en tidsforsinkelse på opptil 30 dager etter bruk av tjenesten eller melding og erkjennelse av feilaktig belastede reiser.

Hvis kunden bruker «PayPal» som betalingsmåte for reiser innenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, vil FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlin, Tyskland, fungere som mellomledd for billettsalg og betaling i stedet for FAIRTIQ Ltd., Aarberggasse 29, 3011 Bern, Sveits. Dette unntaket gjelder ikke for reiser nær den sveitsiske grensen innenfor GA-reisekortets gyldighetsområde utenfor Sveits eller for reiser i Liechtenstein.

F. Gyldighet av elektroniske billetter

1. Billettpris

Med mindre annet er angitt i disse GTC, gjelder takstvilkårene for de aktuelle strekningene samt transportørens egne vilkår for billetter kjøpt via applikasjonen.

2. Spesifikke betingelser for elektroniske billetter

Elektroniske billetter inneholder informasjon om takstmyndighet, avgangssted, billettens gyldighet (dato og klokkeslett), tidspunkt og dato for kjøpet og pristypen.

Det er ikke mulig å kjøpe elektroniske billetter som er gyldige på et senere tidspunkt eller en senere dato. Gyldighetsperioden begynner ved fullført innsjekking og opphører når utsjekking startes. Det er ikke mulig å forlenge billettens gyldighetsperiode etter at utsjekningsprosessen er startet.

Prisen for billetter kjøpt i applikasjonen er basert på inn- og utsjekningsdata, innhentede posisjonsdata og de respektive prisbetingelsene.

For å sjekke prisen før eller under en reise, er hjelpemidler (f.eks. billettautomater, nettsider til transportoperatører eller partnere) tilgjengelige. Når den faktiske reisen avviker fra forespørselen, kan det oppstå prisforskjeller i forhold til den opprinnelige prisen.

3. Inn- og utsjekking

Applikasjonen fungerer etter prinsippet om inn- og utsjekking. Registreringen av reisedata starter når applikasjonen åpnes. Ved å aktivere den tilhørende knappen i applikasjonen (innsjekningsprosessen) blir posisjonen merket og en kjøpsavtale med partneren inngås. Kontrakten aksepteres implisitt på vegne av partneren ved å oppgi billetten i form av en strekkode i applikasjonen. Etter at knappen i applikasjonen er deaktivert (utsjekningsprosess), beregner applikasjonen reiseruten og den tilhørende prisen og belaster beløpet fra betalingsmåten. For posisjonstjenester bruker applikasjonen

posisjonsdataene som leveres av mobiltelefoner og den installerte programvaren. For å sikre riktig funksjon er kundene forpliktet til å aktivere/godta posisjonstjenestene med høyest mulig nøyaktighet (posisjonstjenester [GPS] og Wi-Fi aktivert) når applikasjonen ber om denne tillatelsen etter at den er startet. Denne funksjonen må holdes aktivert til utsjekkingsprosessen er fullført.

Gyldighetsperioden begynner ved fullført innsjekkingsprosess og slutter ved start av utsjekkingsprosessen. Slutten av reisen må bekreftes ved utsjekking.

Personopplysninger behandles i samsvar med applikasjonens [personvernerklæring](#).

Deaktivering av enheten, posisjonstjenestene, applikasjonens tilgang til den og/eller aktivering av flymodus mens du er sjekket inn, er ikke tillatt og kan føre til at billetten blir ugyldig.

Manipulering av dataene som enheten leverer til applikasjonen er forbudt.

Sporing av steds- og posisjonsdata avsluttes senest fem minutter etter at utsjekkingsprosessen er fullført. Forsinket deaktivering av sporing er nødvendig for å forhindre svindel og bidrar til kontinuerlig forbedring av utsjekkingsvarsler, og optimaliserer dermed tjenestene FAIRTIQ tilbyr sine kunder. Posisjonstjenestene som aktiveres når applikasjonen startes, må være kontinuerlig aktive under inn- og utsjekking.

Kundene skal fullføre innsjekkingsprosessen på stasjonen i applikasjonen på mobiltelefonen sin før de går om bord på transportmiddelet eller før de går inn i området med billettkrav på stasjonen.

Kundene skal sørge for at den valgte klassen og eventuelt gjeldende tillatelse for reduserte priser samsvarer med de konfigurerte innstillingene og eventuelle rettigheter til rabatterte reiser. Innsjekkingsprosesser for kjøp av billetter som er startet etter ombordstigning på transportmiddelet eller etter å ha kommet inn i området med billettkrav, er ugyldige. De elektroniske billettene er også ugyldige i dette tilfellet, og kundene anses som reisende uten gyldig billett.

Ved kjøp av elektroniske billetter må det beregnes ekstra tid til kjøpsprosedyren i tilfelle dårlig nettverksytelse (f.eks. EDGE, E, GPRS) eller områder hvor posisjonstjenester er vanskelig.

En vellykket gjennomført innsjekkingsprosess, og dermed billettens gyldighet, vil bli bekreftet av applikasjonen på mobiltelefonens skjerm.

Hvis innsjekkingsprosessen ikke er mulig på grunn av tekniske problemer, vises en tilsvarende melding på mobiltelefonen. I dette tilfellet må kundene kjøpe billett på annen måte. Ellers anses kundene som reisende uten gyldig billett.

Det er kundens plikt å starte utsjekkingsprosessen i tide, innenfor de tekniske og praktiske begrensningene som gjelder for kunden. Kunden må starte utsjekkingen umiddelbart etter å ha forlatt transportmiddelet, etter å ha forlatt billett pålagt område på stasjonen, eller etter å ha nådd grensen for gyldighetsområdet (se <https://fairtiq.com/> → Travel with FAIRTIQ → Area of Validity)

Utsjekking er ikke nødvendig når kunden venter på neste tilkoblingsforbindelse innenfor det samme gyldighetsområdet.

Billettens gyldighet opphører idet utsjekkingsprosessen igangsettes, enten ved å sveipe den tilsvarende knappen i applikasjonen eller ved bruk av «Smart Stop» (se kapittel [III.F.4. Smart Stop](#))

Hvis applikasjonen bruker sensorene som er installert i mobiltelefonen til å beregne at kundene mest sannsynlig ikke reiser lenger, men utsjekking ikke er gjennomført viser applikasjonen en advarsel på mobiltelefonen og minner kundene om at de kan ha glemt å sjekke ut. En forutsetning for at advarselen vises, er at kundene tillater varsler på mobiltelefonen sin. Utsjekkingsprosessen er fortsatt kundens ansvar. Det har ingen innvirkning på kundens ansvar for å sjekke ut i tide hvis utsjekkingsadvarselen vises på feil tidspunkt eller ikke vises i det hele tatt.

Hvis det av tekniske årsaker ikke er mulig å sjekke ut etter at reisen er avsluttet, må kundene umiddelbart kontakte FAIRTIQs kundesupport og oppgi detaljert reiserute, sted og tidspunkt for reiseslutt samt reise-ID (hvis tilgjengelig). Det samme gjelder også for alle andre klager.

Kundeserviceforespørsler kan sendes direkte via kontaktskjemaet i applikasjonen (menypunktet «Kontakt → Problem med FAIRTIQ»), via e-post (feedback@fairtiq.com) eller kontaktskjemaet (<https://fairtiq.ch/en/contact>).

4. Smart Stop

Funksjonen «Smart Stop» gjør det mulig for applikasjonen å utføre utsjekkingsprosessen automatisk under visse betingelser. Funksjonen kan aktiveres/deaktiveres manuelt av kundene i applikasjonen.

Kundene mottar en melding på smarttelefonen så snart applikasjonen registrerer at reisen med offentlig transport er avsluttet. Meldingen inneholder en lenke til en tidtaker som viser gjenværende tid til automatisk utsjekking. Timeren kan avbrytes manuelt ved å klikke på den tilhørende knappen i varselet hvis kundene planlegger å fortsette reisen med offentlig transport. I dette tilfellet fortsetter reiseopptaket som normalt. Hvis timeren ikke avbrytes manuelt, startes utsjekkingsprosessen automatisk når timeren utløper. Dermed utløper billettens gyldighet. Forutsetningen for å kunne bruke Smart Stop er at kundene tillater varsler på smarttelefonen og at det finnes en datatilkobling.

Utsjekkingsprosessen er fortsatt kundens ansvar. Kundene er ansvarlige for å avbryte timeren i god tid og dermed sikre at billettene forblir gyldige hvis reisen med offentlig transport ikke fullføres.

G. Kontroll av elektroniske billetter

1. Registrering av elektroniske billetter

Alle elektroniske billetter registreres elektronisk og sentralt av FAIRTIQ. Kundene skal motta en elektronisk kopi av billettene på smarttelefonen sin.

Kundene har ikke lov til å slette den elektroniske kopien av billettene før reisen er avsluttet. De har heller ikke rett til å overføre eller sende den til en annen smarttelefon.

2. Kontroll

Kundene må vise smarttelefonen sin til kontrolløren og, på dennes forespørsel, vise alle kontrollelementene (per billettknapp) og visningselementene (f.eks. detaljvisningen). Kontrolløren har rett til å kontrollere billettene flere ganger per reise.

Eventuell dokumentasjon på redusert pris skal fremvises på smarttelefonen. På forespørsel fra kontrolløren skal smarttelefonen overleveres til kontrolløren for kontroll. Kontrolløren har rett til å bruke smarttelefonen for å gjennomføre en ordinær kontroll.

Kundene skal følge instruksjonene fra kontrolløren. I henhold til gjeldende takstbestemmelser skal kunden på forespørsel fra kontrolløren fremvise gyldig legitimasjon.

For å lette kontroll anbefales det å bruke standardinnstillinger for skriftstil, skrifttype og skriftstørrelse. Ved avvikende innstillinger påtar kundene seg ansvaret for at de elektroniske billettene er helt eller delvis uleselige.

Hvis kundene ikke kan vise de elektroniske billettene på alle visningsnivåer og med alle kontrollelementer, eller hvis de elektroniske billettene ikke kan kontrolleres fordi smarttelefonen ikke oppdateres eller fungerer som den skal, eller som følge av en uleselig skjerm eller skriftinnstillinger, skal kundene behandles som passasjerer uten gyldig billett. Elektroniske billetter er personlige og kan ikke vises frem på et senere tidspunkt.

H. Bøter for reisende uten billetter

Hvis kunder av en eller annen grunn ikke kan eller ikke vil vise frem en gyldig og kontrollerbar elektronisk billett, vil de bli ansett som reisende uten gyldig billett. Kunder og medpassasjerer som reiser uten gyldig billett, blir ilagt en tilleggsavgift i henhold til gjeldende reisevilkår for og juridiske bestemmelser.

I. Ingen endring, bytte eller refusjon – ingen angrerett

Det er ikke mulig å endre eller bytte elektroniske billetter etter at de er utstedt. Billetter kjøpt med applikasjonen er unntatt fra angreretten.

J. Justering av feilaktig billettpris

Hvis kunder etter reisen oppdager at applikasjonen har belastet feil pris, må de kontakte kundestøtte **innen 12 måneder fra reisedatoen**, men senest på datoen for deaktivering av FAIRTIQ i den respektive regionen, ved å bruke kontaktskjemaet i applikasjonen. Hvis FAIRTIQs kundesupport oppdager at en feil pris er blitt belastet uten at kunden har gjort noe galt, vil differansen til riktig pris bli utlignet når kunden bruker applikasjonen neste gang i samme bruksområde. Dersom denne kreditten ikke brukes fullt ut i løpet av inneværende måned, vil gjenværende saldo automatisk bli refundert til kundens registrerte betalingsmiddel ved utgangen av måneden.

FAIRTIQ og de tilhørende partnerforeningene eller partnertransportselskapene er ikke forpliktet til å refundere reisens pris eller deler av den hvis kunden ikke starter utsjekkingsprosessen i tide eller i det hele tatt, innenfor de tekniske og praktiske begrensningene som gjelder for kunden.

I tilfelle feilaktig kommunikasjon og/eller belastning av en pris som ikke samsvarer med gjeldende pris, har FAIRTIQ rett til å korrigere den feilaktig kommuniserte og/eller belastede prisen innen 12 måneder etter reisedatoen og, om nødvendig, belaste kunden for differansen. Kunden vil bli informert om korreksjonen minst 48 timer før den trer i kraft.

K. Prisberegning og -optimalisering

Når dette er tillatt etter gjeldende takstbestemmelser og teknisk mulig, kombinerer FAIRTIQ enkeltbilletter som belastes for reiser til gunstigere billettkombinasjoner, i den grad dette er mulig i henhold til takstbestemmelsene som gjelder for reisen. Dette gjelder kun under forutsetning av at kundene bruker applikasjonen for alle de aktuelle periodene med samme registrerte kundeprofil. FAIRTIQ kan ikke garantere at den billigste mulige billett-kombinasjonen alltid vil bli belastet.

Prisoptimalisering gjelder kun innenfor én og samme betalingsprofil/betalingsmåte. Det gjelder ikke på tvers av forskjellige profiler (f.eks. privat og profesjonell) eller mellom

forskjellige betalingsmåter, og den gjelder heller ikke ved kjøp av flere billetter samtidig for medreisende.

På grunn av prisoptimalisering kan verken totalprisen eller de enkelte billettene som belastes for en reise med medpassasjerer, spesifiseres for de enkelte passasjerene etter reisen.

Prisoptimaliseringsfunksjonen kan sees på <https://support.fairtiq.com/hc/no> → Fakturaer og betaling → Pris på en reise → Den beste tilgjengelige prisen

L. Registrering av abonnement

Kunder som har et personlig, gyldig sonekort eller ukentlig/månedlig/årlig reisekort (heretter kalt «abonnementet»), kan registrere i applikasjonen de sonene som dekkes av abonnementet («registrerte soner»). FAIRTIQ påtar seg ingen garanti for at alle abonnementstyper kan registreres, og tilgjengeligheten av funksjonen kan variere mellom regioner.

Ved beregning av billettpris blir reisestrekninger som ligger innenfor en registrert sone ikke belastet. Dette gjelder både når en reise starter innenfor en registrert sone og fortsetter utenfor, og når en reise starter utenfor men passerer gjennom eller avsluttes innenfor en registrert sone. De registrerte sonene vises på billetten og kontrolleres ved billettinspeksjon.

Kunden må før reisen forsikre seg om at vedkommende har et gyldig abonnement for de registrerte sonene og må kunne fremvise abonnementet ved kontroll. Etter forespørsel fra FAIRTIQ skal kunden sende inn et bilde eller en kopi av abonnementet som bevis.

Dersom kunden registrerer soner som vedkommende ikke har et gyldig abonnement for, regnes reisen som en reise uten gyldig billett eller med delvis gyldig billett.

IV. Kampanjer

Kampanjer og tilbud er tids- og omfangsbegrenset og underlagt særskilte vilkår. Bruk av applikasjonen gir ikke automatisk rett til å dra nytte av slike kampanjer som gjelder FAIRTIQs produkter og tjenester.

V. Personopplysninger

Personopplysninger behandles i samsvar med [personvernerklæringen](#) til applikasjonen.

Hvis kundene har foretatt en reise med applikasjonen i løpet av de siste 12 månedene og ønsker å utøve sin rett til sletting, må de først frafalle sin rett til å klage på de aktuelle reisene.

Alle detaljer om hvordan du kan utøve dine rettigheter som registrert, finner du i [personvernerklæringen](#) ovenfor.

VI. Endringer i priser og vilkår

FAIRTIQ forbeholder seg retten til når som helst å endre informasjonen i applikasjonen samt disse GTC. Endringer vil bli kommunisert til kunden i egnet form (for eksempel via varsel i applikasjonen, oppdateringsmelding eller e-post) og trer først i kraft etter at kunden uttrykkelig har akseptert den nye versjonen. Dersom kunden nekter å akseptere endringen, er videre bruk av applikasjonen utelukket. Bruk av applikasjonen forutsetter til enhver tid aksept av den til enhver tid gjeldende versjonen av disse GTC.

Endringer i takst-, transport- eller andre applikasjons- eller tjenestespesifikke vilkår (samlet kalt «eksterne vilkår») fastsettes utelukkende av de kompetente organer (for eksempel transportselskaper, nettverks- eller foreningsorganisasjoner, operatører, oppdragsgivere, plattformer, offentlige myndigheter eller andre regelsettende enheter) og reguleres av deres regelverk. Slike endringer skjer uavhengig av disse GTC, ligger utenfor FAIRTIQs kontroll og trer i kraft uten ytterligere samtykke fra kunden overfor FAIRTIQ. FAIRTIQ innhenter ikke slikt samtykke og påtar seg intet ansvar for innholdet, gyldigheten eller ikrafttredelsen av eksterne vilkår.

VII. Gjeldende lov og jurisdiksjon

Obligatoriske lovbestemmelser knyttet til gjeldende lov og jurisdiksjon i det landet hvor kundene har sitt vanlige oppholdssted som forbrukere, har forrang der dette er aktuelt.

I alle andre henseender er kontraktsforholdet med FAIRTIQ underlagt sveitsisk lov.

Anvendelsen av internasjonale traktater, inkludert De forente nasjoners konvensjon om kontrakter for internasjonalt salg av varer av 11. april 1980 (CISG), er utelukket.

Med mindre obligatorisk lovgivning bestemmer noe annet, er Bern (Sveits) eksklusiv jurisdiksjon for tvister med FAIRTIQ. For tvister knyttet til transportavtalen bestemmes jurisdiksjonen av transportavtalen.

I tilfelle av avvik mellom den tyske versjonen og en oversettelse av disse vilkårene, skal den tyske versjonen ha forrang.

VIII. Forbrukerforlik og garanti for passasjerrettigheter

Forbrukere kan, etter gjeldende forbrukerbeskyttelseslovgivning, ha rett til å benytte seg av alternative tvisteløsningsorganer («ADR») for å løse tvister utenfor domstolene. FAIRTIQ er som hovedregel ikke forpliktet til å delta i slike ADR-prosesser og forplikter seg heller ikke frivillig til å gjøre det, med mindre deltakelse er påkrevd ved ufravikelig lov eller uttrykkelig angitt.

Spesifikke ADR-forpliktelser kan gjelde i enkelte jurisdiksjoner (for eksempel i Frankrike). Kunder finner landsspesifikk informasjon, inkludert kompetent ADR-organ og kontaktopplysninger, på <https://support.fairtiq.com/hc/no/articles/29560233906834>.

Denne ordningen sikrer at forbrukernes rettigheter etter nasjonal lovgivning blir ivaretatt, samtidig som den gir en sentral og oppdatert kilde til ADR-informasjon for alle regioner der applikasjonen er tilgjengelig.

Garantien for passasjerrettigheter er utelukkende transportoperatørens ansvar.

IX. Spørsmål og hjelp, FAIRTIQ kundesupport

Spørsmål om applikasjonen kan rettes til kontaktpunktene angitt på <https://fairtiq.com/en/> eller til kundesupport, henholdsvis ved å bruke kontaktskjemaet i applikasjonen eller sende en e-post til feedback@fairtiq.com.

FAIRTIQs postadresse finnes nederst i disse GTC.

X. Delbarhetsklausul

Dersom enkelte bestemmelser i disse vilkårene er ugyldige, påvirker dette ikke gyldigheten av de øvrige bestemmelsene. Den ugyldige bestemmelsen skal så snart som mulig erstattes

av en annen bestemmelse som kommer så nær det økonomiske innholdet i den ugyldige bestemmelsen som mulig.

XI. Merknad om plikten til å informere om muligheten for å oppdage og korrigere inndatafeil

Du kan selv rette opp inndatafeill i applikasjonen før du kjøper billetten ved å bruke menyvalgene i applikasjonen. Ved å trykke på «Check-in»-knappen har du gjort et bindende kjøp; inndatafeil kan ikke rettes opp i etterkant.

XII. Tilgjengelighet og nedlasting av GTC

Den nyeste versjonen av vilkårene kan vises og skrives ut på <https://fairtiq.com/no/gtc>

FAIRTIQ Ltd.

Aarbergergasse 29

3011 Bern

Sveits

Administrerende direktører: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Versjon 4.7. Sist oppdatert november 2025